ATENDIMENTO AO CLIENTE COM EXCELÊNCIA

Anteriormente o mercado comercial era voltado para o lucro e suas táticas eram em cima do produto. Hoje as estratégias estão envolvidas com o foco no cliente. Porém em pleno século XXI, eu, você, nós clientes somos tratados de qualquer maneira, como se fosse só mais um na fila. As organizações esquecem de lembrar constantemente aos seus colaboradores, que a empresa é gerida pelos clientes, em outras palavras, quem paga o seu salário no final do mês, é o consumidor mais conhecido como cliente.

Para se situarem melhor, vou contar um caso vivenciado. Certo dia fui a uma loja que confecciona e vende moda praia, com o objetivo de confeccionar um modelo de biquíni, já que os encontrados não haviam me agradado, pois bem levei dois moldes um da parte superior e outro da inferior para a costureira do estabelecimento, escolhi a estampa e o modelo, ela falou a forma de pagamento, logo paguei e para surpresa ela não fazia recibo de pagamento, achei estranho , porém relevei, então a mesma marcou o dia para que pegasse a encomenda , e para minha segunda surpresa, quando fui buscar no dia acordado o item não havia ficado pronto, ela me deu uma desculpa e marcou o dia seguinte para buscar. No dia seguinte fui buscar a encomenda e para minha terceira surpresa o item estava pronto, porém ela havia perdido um dos meus moldes, sair de lá decepcionada com o atendimento e com a certeza de que não voltaria mais lá.

Chiavenato (2007, p.216) acredita que o cliente é imprescindível para a empresa se manter no mercado e afirma que o atendimento ao cliente é um dos aspectos de maior importância do negócio.

No caso acima, a empresa perdeu mais um cliente, porém não foi apenas um cliente que ela perdeu, como todos sabem o Marketing de boca-a-boca é umas das mais eficientes ferramentas que uma empresa pode ter, e com certeza a publicidade que irei fazer não será positiva e com isso lá se vai, um, dois, três, quarto, cinco... clientes que por si só irá fazer a publicidade do local. Bem e agora como a empresa faz para limpar essa imagem, tenho certeza que vai levar um longo período e essa perda inestimável poderia ser evitada com um bom atendimento e com a satisfação do cliente.

Você está tendo noção do tamanho do prejuízo que um mal atendimento pode causar? E isso somente a uma única pessoa. Então gestores vamos tomar cuidado com o atendimento prestado pelos seus colaboradores, vamos investir na qualidade do atendimento trazendo como um benefício a fidelização dos clientes. O mercado atualmente está acirrado e um pequenos deslize pode colocar anos de investimento para crescimento da empresa em jogo.

Para manter-se em um mercado cada vez mais competitivo a forma de atender o cliente torna-se cada vez mais importante nos negócios. Atender bem e com qualidade parece ser uma tarefa difícil, mas com investimento em treinamento e desenvolvimento, o atendimento ao cliente pode ser um diferencial diante de tantos concorrentes.